

0-497327

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

На правах рукописи



Хаустова Мария Николаевна

**Индивидуальное банковское обслуживание состоятельных
клиентов как сегмент международных финансов**

Специальность: 08.00.14 – Мировая экономика

08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит

АВТОРЕФЕРАТ

**Диссертации на соискание учебной степени
кандидата экономических наук.**

Санкт-Петербург

2012 г.

Работа выполнена на кафедре мировой экономики экономического факультета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет»

Научный руководитель: доктор экономических наук, доцент,
Погорлецкий Александр Игоревич
(Санкт-Петербургский государственный университет)

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор,
Ключников Игорь Константинович
(Санкт-Петербургский государственный университет)

доктор экономических наук, профессор,
Шуркалин Александр Константинович
(Российский государственный университет нефти и газа им. И.М. Губкина)

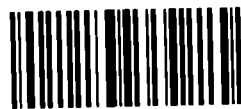
Ведущая организация: Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов

Защита состоится 16 мая 2012 г. в ^{16⁰⁰} часов на заседании Совета Д.212.232.34 по защите докторских и кандидатских диссертаций при Санкт-Петербургском государственном университете по адресу: 191123, Санкт-Петербург, ул. Чайковского д. 62, ауд. 415.

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке им. М. Горького Санкт-Петербургского государственного университета.

Автореферат разослан: «___» _____ 2012 г.

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000795850

Ученый секретарь
Диссертационного совета
Кандидат экономических наук, доцент

Капусткин

В.И. Капусткин

Актуальность темы исследования. Главным приоритетом в работе любого банка являются долгосрочные партнерские отношения с клиентом. Такие отношения помогают укрепить взаимовыгодное сотрудничество, получать стабильный доход от обслуживания клиентов, повышать имидж и престиж банка. Благодаря качественному обслуживанию, внимательному персоналу, доступности ценовой политики банк привлекает новых клиентов и сохраняет уже существующих. Именно поэтому активно набирает обороты сегментация банковского рынка и его ориентация на конкретные группы, среди которых особое место занимают привилегированные элитные клиенты банковских учреждений.

В последнее время в деятельности многих банков начинает преобладать тенденция развития рынка услуг по управлению активами состоятельных лиц. Это вызвано омоложением клиентуры в данном сегменте, что, в свою очередь, и обуславливает необходимость все большей адаптации предлагаемых продуктов и услуг к все более сложным потребностям таких клиентов Private Banking (далее PB).¹

Длительное время общепризнанными экспертами в вопросах обслуживания крупного частного капитала считались банки Швейцарии, Люксембурга и Монако. Но с приходом новой волны развития бизнеса в Европе, изменениями в мировой экономике, ростом благосостояния населения в глобальных масштабах, образовалось новое целостное направление в сегменте международных финансов – PB. Оставаясь элитарным, предназначенным для привилегированных слоев общества, PB становится более значимым и востребованным направлением банковской деятельности на международном рынке финансовых услуг. Кроме того, денежные средства физических лиц являются одним из основных ресурсов развития банковского сектора, необходимого для расширения его инвестиционного потенциала и формирования кредитных ресурсов. Поэтому задача по активизации процесса мобилизации финансовых ресурсов физических лиц, а тем более крупных капиталов, имеет макроэкономическую значимость для многих стран мира, включая Российскую Федерацию.

В свете этого, представляется особо актуальным сравнительное исследование тенденций развития PB в современной мировой экономике и в практике банков зарубежных стран, а также выявление особенностей

¹ Private banking (PB) - индивидуальное обслуживание банком состоятельных частных лиц.

становления рынка услуг РВ в России, формулирование соответствующих практических рекомендаций и определение направлений развития РВ.

Степень изученности темы исследования. В настоящее время рассматриваемая тема пока не получила должного отражения в отечественной и зарубежной специальной литературе, хотя нельзя не отметить следующие работы по различным направлениям в рамках проводимого исследования:

1. Общие вопросы повышения качества предоставления банковских услуг, особенности их формирования в современных условиях как основы повышения конкурентоспособности банка, рассматриваются в работах: Т.Амблера, А. Гомолы, Ю. Масленченкова, Т. Коллинза, С. Реппа, Н.Давиденко, Р. Черного и др.²

2. Отечественные исследователи в большинстве своем акцентируют внимание на общетеоретических и практических вопросах привлечения и размещения частных инвестиций. Этому вопросу посвящены работы Вороновой Н.С., Бахматова С.А., Гулябяна Р.А., Зубченко Л.А., Илларионова А.Н., Кокушкиной И.В.; Красавиной Л.Н., Масленченкова Ю.С., Миркина Я.М., Михайлова Д.М., Рубцова Б.Б., Тавасиева А.М., Тронина Ю.Н., Шуркалина А.К. и других³.

² Амблер Т. Практический маркетинг. - СПб: Питер, 2005. - 890 с.; Гомола А.И. Профессии в области банковского дела и финансов. - М.: AKADEMIA, 2008. - 208 с.; Масленченков Ю.С., Тронин Ю. Н. Финансовый менеджмент в коммерческом банке: фундаментальный анализ. - М.: Перспектива, 1996. - 250 с.; Масленченков Ю.С. Работа банка с корпоративными клиентами: Учебное пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2003. - 358 с.; Рэпп С., Коллинз Т. Максимаркетинг. - М.: Перспектива, 2002. - 580 с.; «Меню для VIP- клиентов» (комментарий Натальи Давиденко, начальника отдела персонального обслуживания, ОАО ТФБ «Контракт») // Инвестгазета - 2006. - № 48(4-10 декабря); «Равнение на private banking» (интервью с Натальей Давиденко, начальником отдела персонального обслуживания, ОАО ТФТ «Контракт») // ЛігаБізнесІнформ. - 2006. - 14 ноября; Черный Р.Н. Сервис, которого нет // Коммерсант. - 2006. - № 23. - 15 февраля. - с. 22-23.

³ Воронова Н. С., Бахматов С. А. Финансово-кредитные отношения в сфере инвестиций (методологический аспект) / Научное издание. - СПб: Изд-во С.-Петерб. ун-та экономики и финансов, 1996. - 63 с.; Гулябян Р.А. Формирование рынка ценных бумаг в странах Центральной и Восточной Европы и России / Дис. канд. экон. наук. - М., 2000. - 202 с.; Зубченко Л. Кооперативные банки Франции // Бизнес и банки. - 1998. - № 45 (нояб.). - с. 7.; Зубченко Л.А. Иностранные инвестиции. Учебное пособие для ВУЗов. - М.: Книгодел, 2008. - 160 с.; Илларионов А.Н. Природа российского кризиса // Moscow Times. - 2008. - 3 октября; Красавина Л. Н. и др. Деятельность банков на финансовом рынке: российская практика и мировой опыт / Л. Н. Красавина - гл. ред. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 332 с.; Кокушкина И.В. Международные инвестиционные отношения в системе мирохозяйственных связей / И.В. Кокушкина. - СПб.: Наука, 2005. - 230 с.; Масленченков Ю.С., Тронин Ю.Н. Работа банка с корпоративными клиентами: Учеб. пособие для вузов. - М.: Юнити-Дана, 2003. - 358 с.; Миркин Я.М. США и Япония подключаются к финансированию банков Старого Света // Российская газета. - 2011. - 16.09; Михайлов Д.М. Международные контракты и расчеты. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2006. - 641 с.; Рубцов Б. Б. Мировые фондовые рынки: проблемы и тенденции развития / Дис. д-ра экон. наук: 08.00.10, 08.00.14. - М., 2000. - 440 с.; Тавасиев А.М. Банковское

3. Наиболее полно подходы к оптимальному управлению услугами коммерческого банка представлены в исследованиях таких зарубежных специалистов как Брю С.Л., Ван-Хуза Д.Д., Добсона С., Долана Э., Макконела К. Р., Миллера Р. Л., Полфремана Д., Роуза П., Синки Дж. мл. и др.⁴ Однако, в большинстве указанных работ процесс формирования услуг коммерческого банка основывается на результатах классического сегментирования.

4. В работах следующей группы отечественных экономистов отражены наиболее важные тенденции развития рынка управления розничными услугами, в значительной степени адаптировавших и развивавших зарубежный опыт управления банковскими продуктами: Алавердов А. Р., Базулин Ю. В., Белозеров С. А., Буздалин А. В., Василишен Э. Н., Герашенко В. В., Егорова Н. Е., Иванов В.В., Ильясов С. М., Канаев А.В., Лаврушин О. И., Ларионова И. В., Панова Г. С., Полушкин В. Ю., Поморина М. А., Смулов А. М., Соколов Б.И., Хабарова В. И. и др.⁵

5. Имеются также научные исследования, в которых затрагиваются отдельные вопросы индивидуального управления крупными вкладами физических лиц, в частности, такие, как:

дело. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2005. – 673 с.; Шуркалин А.К. Современные международные валютно-кредитные отношения: Учеб. пособие. – М.: Логос, 2009. – 248 с

⁴Макконел К.Р., Брю С.Л. Экономикс. – М.: ИНФРА-М. – 983 с.; Миллер Р.Л., Ван-Хуз Д.Д. Современные деньги и банковское дело. - 3-е изд. Пер. с англ. - М.: ИНФРА-М, 2000 г. - 856 с.; Долан Э. Дж. и др. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика / Долан Э. Дж., Кэмпбелл К.Д., Кэмпбелл Р.Дж. / Пер. с англ. В. Лукашевича и др.; Под общ. ред. В. Лукашевича. - М.: Туран, 1996. – 448 с.;Добсон С., Полфреман С. Основы экономики. - Минск: УП "Экоперспектива", 2004. - 336 с.; Роуз П. Банковский менеджмент. - М.: Финансы, 1997. - 361 с.; Синки Дж. Мл. Финансовый менеджмент в коммерческом банке и в индустрии финансовых услуг. – М.: Изд-во «Альпина Бизнес Букс», 2006. – 1024 с.

⁵ Алавердов А.Р. Стратегический менеджмент в банке. – М.: МФПА, 2005. – 157 с.; Базулин Ю.В., Белозеров С.А., Иванов В.В. Деньги. Кредит. Банки. Учебник / Под ред. В.В. Иванова, Б.И. Соколова. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2003. – 624 с.; Буздалин А. В., Диверсификация и консолидация банковского сектора // БДМ. - 2009. № 1; Василишен Э.Н., Маршавина Л.Я. Механизм регулирования деятельности коммерческих банков в России на макро- и микроуровне. - М.: ОАО "Изд-во "Экономика", 1999. – 271 с.; Герашенко В. В. Россия и деньги. Что нас ждет?— М.: Астрель: Русь-Олимп, 2009. — 221 с.; Егорова Н.Е., Смулов А.М. Потенциал российских банков - основной источник финансовых ресурсов для подъема реального сектора экономики //Маркетинг в России и за рубежом. – 2000. - № 5; Ильясов С.М. Управление активами и пассивами банков // Деньги и кредит. – 2007. – № 5; Канаев А. В. Банковская деятельность в свете теории финансового посредничества: традиции и инновации // Вестник Санкт-Петербургского университета. - Сер. 5. Экономика. – 2006. - Вып. 3. - с. 113-123; Лаврушин О. И. Деньги, кредит, банки. – М.: Финансы и кредит, 2010. – 320 с.; Ларионова И.В. Управление активами и пассивами в коммерческом банке. - М.: Издательство «Консалтбанкир», 2003. - 272 с.; Панова Г.С. Кредитная политика коммерческого банка во взаимоотношениях с населением. - М.: ИКЦ «ДИС». 2006. – 111 с.; Полушкин В. Ю. Анализ ликвидности коммерческих банков // Бухгалтерия и банки,- 2003, -№ 9;Поморина М.А. Концепция финансового управления в системе стратегического менеджмента банка / Дис. д-ра экон. наук. 08.00.10. - М.: ГУУ, 2008. – 366 с.; Хабаров В.И., Попова Н.Ю. Банковский маркетинг. - М.: МФПА, 2004. — 165 с.

- инвестиционная привлекательность банков индивидуального обслуживания как механизма размещения частных инвестиций и мониторинг эффективности размещения частных инвестиций при индивидуальном банковском обслуживании (Баранов А.М.)⁶;

- выявление тенденций развития индустрии обслуживания финансовыми институтами состоятельных частных лиц (Петрова А.А.)⁷;

- теоретические вопросы РВ (Никоноров В. В.)⁸;

- социальные аспекты (Саблин М.Т.)⁹.

6. Отдельного внимания заслуживают исследования специфики элитного банковского обслуживания в отечественных условиях А.И. Гусева и А. В. Куликова¹⁰, В. Мельникова¹¹, А. Скороевой¹²; комплексное исследование теории и мировой практики элитного обслуживания частного капитала Д. Мод и Ф. Молино¹³; сравнительное исследование швейцарского и российского опыта РВ В. Тутыхина¹⁴; детальный анализ продуктового ряда РВ Л. Урусовой¹⁵.

Как показывает анализ, в современной литературе много внимания уделено методам и путям привлечения средств частного сектора в экономику государства, построению моделей взаимодействия банков с физическими лицами, классификационным характеристикам банковских услуг. Однако сегодня остаются нерешенными проблемы обеспечения

⁶ Баранов А.М. Формирование рынка частных инвестиций в российской экономике // Дисс. канд. экон. наук: 08.00.05 – М., 2004. – 189 с.

⁷ Петрова А.А. Обслуживание банками состоятельных частных лиц: эволюция и модернизация. – Автореф. дисс. канд. экон. наук: 08.00.10 – СПб, 2012. – 24 с.

⁸ Никоноров В.В. Развитие розничных услуг коммерческих банков как основа повышения их конкурентоспособности. – Дисс. канд. экон. наук: 08.00.10. Волгоград, 2008. – 148 с.

⁹ Саблин М. Т. Социальный эффект управления отношениями "Банк - частный клиент" // Дис. канд. социол. наук: 22.00.08. – М., 2004. – 144 с.

¹⁰ Гусев А. И., Куликов А. В. Private Banking в России. Опыт элитного банковского обслуживания. – 2003. – 208 с.

¹¹ Мельников В. Private Banking: отношения на века // Режим доступа: <http://finance.rol.ru/news/article006C2/default.asp>; Мельников В. Private Banking: продукты и услуги // <http://finance.rol.ru/news/article0079A/default.asp>

¹² Скороева А. Private banking в России растет на треть ежегодно // Банковское обозрение. – 2006. - № 2, февраль; Скороева А. Privatebanking в России нет. И быть пока не может // Банковское обозрение. – 2007. - № 1, 16.01. – с. 20-21.

¹³ Мод Д., Молино Ф. Private banking: Элитное обслуживание частного капитала. - М.: Альпина Паблишер, 2003. - 337 с.

¹⁴ Тутыхин В. В Швейцарии надежно, в России доходно // Ведомости. - 2009. - № 5. – с. 7.; Тутыхин В. Банки Швейцарии: конец номерным счетам // Ведомости. – 2004. – 23 апреля. – рубрика «Практикум».

¹⁵ Урусова Л. Private banking: история развития и концепция реализации в России Банкир. – 2007. - № 8. – С. 26-31; Урусова Л. Фьюжн брендов - Режим доступа: <http://bankir.ru/avtori/1658295>; Урусова Л. Lifestylemanagement in privatebanking// Банкир. – 2006. - № 11. – с. 16-21; Урусова Л. Lifestylemanagement: за и против. – Режим доступа: <http://bankir.ru/publikacii/sife-style-management-za-i-protiv-1373940>.

эффективности банковских услуг и, в первую очередь, в развивающемся секторе РВ. Низкий уровень показателей деятельности банковских учреждений на рынке элитного банковского обслуживания обуславливает необходимость проведения углубленного анализа, выявления стимулирующих факторов, разработки новых концептуальных подходов привлечения вкладов состоятельных частных лиц и обеспечения роста эффективности управления ими.

Цель и задачи исследования. Целью диссертационного исследования является систематизация мирового и отечественного опыта индивидуального банковского обслуживания состоятельных частных лиц и разработка соответствующих рекомендаций по совершенствованию услуг РВ в России.

Для достижения указанной цели в работе решаются следующие задачи:

- характеристика экономической природы системы РВ;
- определение статуса VIP-клиента банка;
- выявление особенностей становления практики управления частным капиталом в банковской сфере;
- анализ комплекса услуг и сервиса по управлению капиталом РВ;
- исследование развития программ VIP-обслуживания в швейцарских банках;
- характеристика тенденций развития РВ в современной мировой экономике;
- оценка развития рынка РВ в России;
- построение продуктового ряда РВ в России;
- определение перспектив развития и разработка направлений совершенствования РВ в Российской Федерации.

Объектом исследования выступает индивидуальное банковское обслуживание состоятельных клиентов как сегмент международных финансов.

Предметом исследования является комплекс услуг и сервиса по управлению капиталом в сегменте РВ в мировой и отечественной практике.

Методологическая основа исследования. Специфика задач диссертационного исследования определила комплексный подход к их изучению. В процессе выполнения диссертационной работы для всеобщего познания объекта исследования использована методология системного анализа, что позволило объединить прогрессивные наработки классиков и современных исследователей банковского дела с особенностями развития сегмента РВ в мировой практике на современном этапе.

В процессе работы автором использовались общенаучные и

специфические методы, в том числе методы анализа, синтеза, аналогии, классификации, а также исторический, сравнительный, систематический, лингвистический, структурно-функциональный, формально-логический, маркетинговый, экономико-статистический методы анализа, метод экспертных оценок. Совокупность используемой методологической базы позволила гарантировать в итоге достоверность и обоснованность выводов и практических решений.

Информационно-эмпирической базой исследования послужили статистические и аналитические данные деятельности российских и зарубежных банков, прогнозные экспертные разработки российских и зарубежных ученых, материалы, опубликованные в специализированных журналах, а также интернет-источники и собственные "продуктовые" исследования автора.

Диссертация опирается на фундаментальные концепции, гипотезы, изложенные в трудах отечественных и зарубежных ученых, посвященных анализу развития комплекса услуг для привилегированных клиентов банков.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в том, что в работе комплексно изложены специфические особенности элитного обслуживания частного капитала, включая детальную характеристику комплекса услуг для привилегированных состоятельных клиентов банков в практике зарубежных стран, а также отличительные черты сегмента сферы РВ в отечественной практике.

Научная новизна исследования также определяется следующими положениями, выносимыми на защиту:

По специальности 08.00.14 - Мировая экономика:

1. Определено место Private banking в системе международных финансов и международных банковских услуг.

2. Выделена специфика проявления современного глобального финансового кризиса в сфере Private banking.

3. Выявлены тенденции перераспределения роли отдельных стран на мировом рынке услуг Private banking, проявляющиеся, в частности, в ослаблении позиций швейцарских банков (и банков Европы в целом) и усилении роли банков Азиатско-Тихоокеанского региона. При этом наиболее перспективными странами для дальнейшего развития Private banking проведенное исследование позволяет считать Китай, Индию, Бразилию, США и Россию.

4. На основе оценки опыта ведущих стран мира в области Private banking предложены основные направления совершенствования услуг Private banking.

5. Выявлены различия между зарубежной и российской практикой индивидуального банковского обслуживания состоятельных клиентов,

закрывающиеся в расширении для российских физических лиц стандартного набора соответствующих операций, принятых в зарубежных банках, а также в большей персонификации отношений с клиентами.

По специальности 08.00.10 - Финансы, денежное обращение и кредит:

1. Проведена детальная классификация клиентов Private banking в зарубежной и российской практике банковского обслуживания состоятельных клиентов.

2. Отмечены перспективы поэтапной трансформации услуг Private banking в услуги Wealth management¹⁶.

3. Определена роль и охарактеризована сущность семейного офиса в системе управления активами состоятельных частных лиц.

4. Построена продуктовая линейка услуг Private banking, наиболее подходящая к российским условиям обслуживания состоятельных клиентов.

Практическая и теоретическая значимость исследования связана со следующими его характерными отличительными особенностями:

1) разработка направлений совершенствования механизмов организации и управления частными инвестициями в банковской сфере России; 2) определение векторов стратегического развития рынка индивидуального банковского обслуживания владельцев крупных капиталов; 3) выявление направлений воздействия новой формы банковского обслуживания на общее развитие кредита; 4) использование данных материалов в курсе обучения студентов вузов; 5) применение выводов исследования в практической деятельности отечественных банков, а также для совершенствования действующего законодательства.

Апробация результатов исследования. Диссертационная работа была выполнена и прошла обсуждение на кафедре мировой экономики экономического факультета Санкт-Петербургского государственного университета.

Основные положения диссертационного исследования докладывались автором на научных конференциях: «Роль молодежи в инновационном развитии России» (Всероссийский научно-практический симпозиум, Санкт-Петербург, 2009г.); Конференция молодых ученых-экономистов «Экономическая безопасность: современные проблемы» (Санкт-Петербург, 23 апреля 2010 г.).

Диссертационное исследование соответствует частично п. 7 и п. 9, полностью п. 26 паспорта специальности 08.00.14 «Мировая экономика», полностью п. 10.21 и частично пп. 10.3, 10.8 и 10.10 паспорта специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит».

¹⁶ Wealth management (WM) - управление богатством (благополучием)

Публикации. По теме диссертации опубликовано шесть научных работ, в том числе одна научная работа в издании, включенном в перечень ВАК для публикации основных научных результатов диссертаций на соискание ученой степени кандидата экономических наук.

Актуальность работы, цели и задачи обусловили **структуру диссертационного исследования**, которая представлена введением, тремя главами, объединяющими 9 параграфов, заключением, списком использованной литературы и приложениями. Объем диссертации – 187 страниц, включая 7 таблиц, 20 рисунков. Список литературы включает 212 источников, в том числе на иностранном языке.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Во **Введении** обоснована актуальность темы исследования, раскрыта степень ее изученности, определена цель, задачи, объект и предмет исследования, даны методологическая основа и информационно-эмпирическая база исследования, отражена научная новизна диссертационного исследования и положения, выносимые на защиту, а также практическая и теоретическая значимость исследования, апробация результатов исследования, публикации по теме и структура диссертационной работы.

Первая глава раскрывает теоретико-методологические аспекты индивидуального банковского обслуживания состоятельных частных лиц как сегмента международных финансов.

В **первом параграфе** «Экономическая природа системы РВ в мировой экономике» рассмотрена терминология РВ, определено его место в системе международных финансов и банковских операций, разработан комплекс принципов, определены субъекты и направления обслуживания, а также набор банковских продуктов и услуг РВ. Развитие сегмента РВ является одним из приоритетов формирования системы международного кредита.

В международной финансовой практике термин РВ как общепризнанный эталон банковского обслуживания состоятельного клиента в финансовой сфере многих стран используется, в основном, в англоязычной трактовке.

Как показывает анализ мировой и отечественной практики банковского обслуживания, место РВ в нем на сегодня однозначно не определено. Нами установлено, что наиболее распространено позиционирование РВ в

банковских операциях исходя из клиентской сегментации. На втором месте по распространенности нами отмечается использование РВ в качестве сегментационного признака вида услуг. Мы считаем, что в данных подходах место РВ в спектре банковских продуктов определено неверно. При помощи метода компановки нами указано место РВ в банковских операциях, исходя из его сути и специфики. Также отражено позиционирование РВ как сегмента международных финансов. Предложено использовать такое общее емкое определение: РВ – это сфера банковской деятельности по комплексному обслуживанию частных клиентов, обладающих крупным капиталом.

Проведенный анализ дает основания говорить о неполноте отражаемых в специальной литературе принципов РВ. Мы считаем, что их перечень и содержание необходимо расширить, в связи с чем разработана авторская система принципов. Нами определено, что РВ предусматривает разработку нестандартных, персональных решений по сохранению, эффективному использованию и приумножению капитала, обеспечение наиболее комфортных и доверительных условий обслуживания на принципах конфиденциальности и сервиса высокого класса.

Второй параграф «Статус VIP-клиента банка: зарубежная и отечественная классификация» посвящен вопросам дифференциации клиентов, критериям определения VIP-клиентов и вопросам сегментации клиентуры РВ.

Анализ теоретических основ банковского обслуживания VIP-клиентов дал возможность выяснить следующее:

- специализированная литература не дает четкого определения VIP-клиента банка и не раскрывает его основные характеристики;
- понятие юридического лица для VIP-клиента используется исключительно на территории бывшего СССР и отсутствует в западной практике;
- банки в определении статуса клиента руководствуются, как правило, размером средств, которые клиент разместил в банке.

VIP-обслуживание носит исключительно индивидуальный характер, также как и порог вхождения в данную категорию. При выполнении критериев банка клиент переходит в статус VIP-клиента и между клиентом и банком заключается договор о персональном банковском обслуживании. Считаем, что отечественному подходу к определению ключевых клиентов недостает теоретического обоснования, и он является более практичным по своей сущности.

Нами установлено, что категории, по которым можно классифицировать клиента (и соответствующий предлагаемый клиенту набор услуг), в первую очередь определяются размером капитала, переданного в управление банка. Также по этому параметру определяются и виды элитного

частного банковского обслуживания различных категорий клиентов. Авторское определение VIP-клиента банка сформулировано как клиента (физического лица), являющегося для банка ключевым в результате значительного объема осуществляемых операций, хранящихся средств и/или возможности формировать общественное мнение о банке.

Третий параграф «Становление практики управления частным капиталом в банковской сфере ведущих зарубежных стран и в Российской Федерации» содержит эволюцию персонального банковского обслуживания в РФ.

Ретроспективный анализ позволяет сделать вывод, что РВ как бизнес стремится в такие юрисдикции, где в наибольшей мере обеспечивается банковская тайна в сочетании с надёжной законодательной системой, защищающей интересы клиента. Юрисдикции, не отвечающие этим принципам, являются компромиссными (не полностью отвечающими условиям) для РВ.

Сейчас РВ ассоциируется, в первую очередь, с высочайшим уровнем предоставления финансовых услуг, их надёжностью и безопасностью. Ключевой целью РВ является удлинение жизни капитала, и многие банки традиционно управляют состояниями семей, сохраняя их финансовую стабильность, на протяжении столетий.

Российский РВ зародился в качестве VIP-услуги некоторых универсальных банков для наиболее состоятельных клиентов. Только в последние годы он выделился в обособленное направление деятельности банков.

Во второй главе анализируется мировой опыт персонального управления частным капиталом.

Первый параграф «Комплекс услуг по управлению капиталом в рамках РВ» содержит спектр услуг и продуктов РВ и их комплексную характеристику.

Определено, что в рамках РВ оказываются классические банковские услуги, но с более высоким качеством сервисом для клиентов и индивидуальными условиями. Подводя итоги проведенному исследованию, комплекс услуг и сервиса по управлению капиталом РВ представлен в виде элементов, приведенных на рис.1.

РВ включает управление частным капиталом как центральный элемент всего комплекса услуг для состоятельных клиентов. Личный банкир помогает использовать как стандартные инвестиционные продукты, так и реализовывать индивидуальные инвестиционные стратегии. Как свидетельствует анализ деятельности банков, в секторе РВ наиболее распространено индивидуальное доверительное управление капиталом на рынке ценных бумаг.

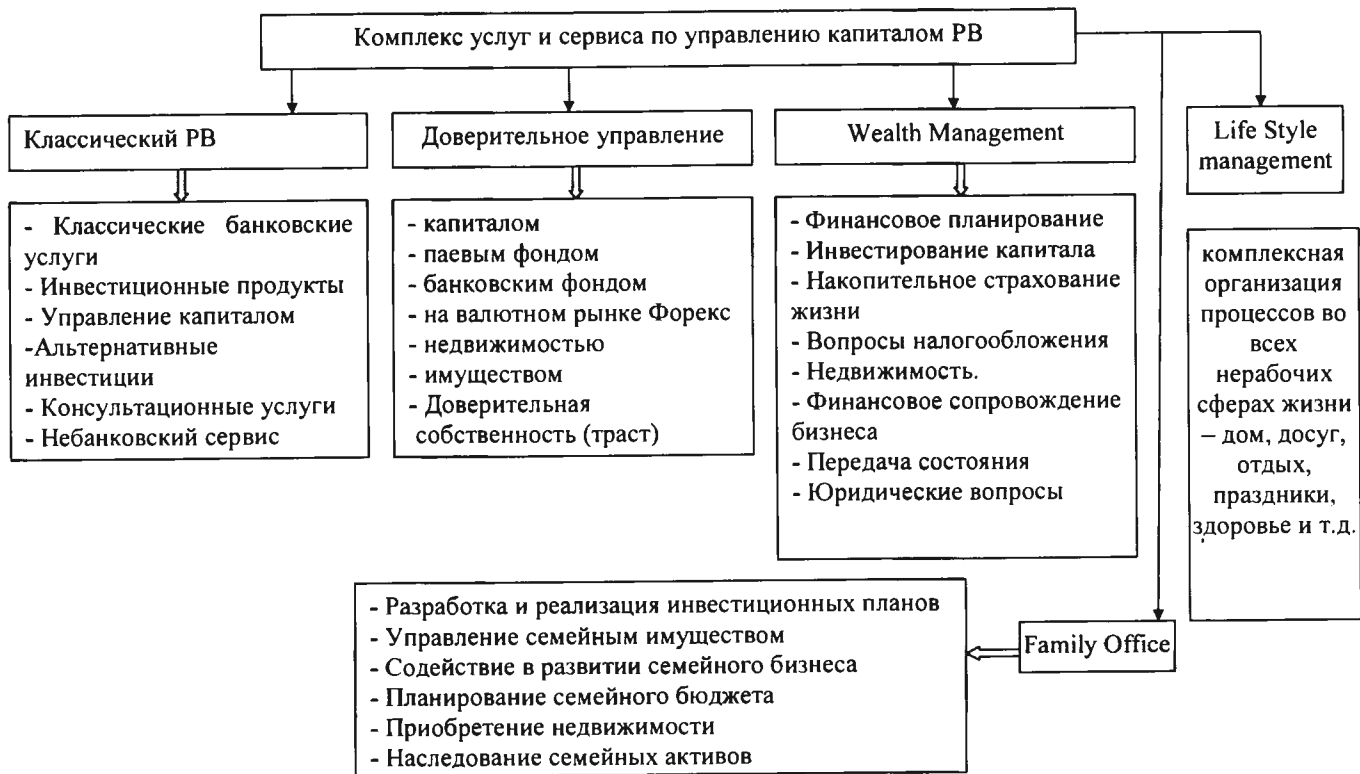


Рис. 1. Комплекс услуг и сервиса Private banking по управлению капиталом

В отличие от классических услуг РВ, предоставляемых банками в рамках обслуживания состоятельных клиентов, WM не связан с классическими банковскими продуктами. WM подразумевает комплексный подход к решению финансовых задач клиента и его семьи без привязки к какому-либо финансовому продукту. Фактически РВ эволюционирует в сторону WM для предоставления более широкого спектра услуг, выходящего за рамки банковской деятельности.

Анализ практики функционирования семейного офиса (FO) и мнений экспертов позволяет выделить такие его виды:

1. Специализированный семейный офис (Special Family Office - SFO).
2. Многосемейный офис (Multi-Family Office - MFO).
3. Многоклиентский семейный офис (Multi-Clients Family Office - MCFO).

Еще одним из направлений РВ нами выделен Life Style Management (далее LSM)¹⁷. В его рамках состоятельные клиенты могут себе позволить эксклюзивный сервис и товары класса люкс. К тому же социальный статус зачастую требует соблюдения определенных стандартов.

Таким образом, классическая схема работы банка в секторе РВ предусматривает максимально широкий набор эксклюзивных услуг, основу которых составляют три направления банковского обслуживания частных лиц - управление активами клиента, депозитные операции и кредитование. В последнее время к ним также добавились страховые программы, LSM, семейный офис, помощь в управлении состоянием, налоговые консультации, а также вопросы, связанные с интеллектуальной собственностью.

Во втором параграфе «Развитие программ VIP-обслуживания в швейцарских банках» рассмотрены его особенности в Швейцарии, имеющей самое либеральное законодательство в данной сфере и многовековые традиции практической деятельности.

В банковской системе Швейцарии условно выделено шесть уровней. Также проведена классификация частных финансовых учреждений Швейцарии, оказывающих услуги РВ/ WM. По классификационным группам выделены позитивные черты и недостатки в рамках обслуживания РВ.

Мы не склонны считать, что из-за расширяющегося международного обмена информацией в финансовой сфере в Швейцарии произойдет кризис,

¹⁷ Lifestyle-management (LSM) - управление стилем (образом жизни) жизни

связанный с бегством капиталов и клиентов, т.к. по сравнению со странами резидентства большей части клиентов (те же Германия или США) уровень услуг РВ в любом случае в Швейцарии будет выше. С большей долей вероятности следует предполагать, что абсолютное большинство клиентов перестроится на новые стандарты банковского обслуживания в плане конфиденциальности, которые вырабатываются в ЕС и США.

Несмотря на выявленные в ходе анализа проблемы и препятствия в оказании услуг РВ репутация швейцарских финансовых институтов остается самой высокой в сегменте международных финансов. Активы, находящиеся в управлении швейцарских банков, демонстрируют стабильный прирост, и, несмотря на кризис, швейцарские банки сохранили за собой звание самых надежных в мире.

Как показал анализ, больше всего привлекает высокая надежность швейцарских финансовых учреждений, конфиденциальность и особый престиж. Среди минусов нами отмечены следующие: низкий процент, сложности с открытием и перечислением средств, жесткий финансовый мониторинг FATF и высокая стоимость услуг РВ в Швейцарии.

Сейчас швейцарские банки в основном не предлагают LSM, либо предоставляют его путем аутсорсинга – через компании, профессионально специализирующиеся по тем или иным вопросам. Данный опыт на наш взгляд целесообразно внедрить и в отечественную практику, закрепив его на законодательном уровне, что существенно повысит уровень профессионального обслуживания.

Третий параграф «Характеристика тенденций развития РВ в современной мировой экономике» содержит детальный анализ современного состояния РВ как сегмента международных финансов.

В самом РВ развиваются две противоположные тенденции: элитность и демократизм. С одной стороны, сегмент клиентуры РВ, неизменный на всем протяжении его развития и в будущем - это клиенты, которые требуют специального отношения и услуг - элитная банковская клиентура. С другой стороны, происходит демократизация сегмента - понижение порога и рамок входа: технологии, продукты и сервис РВ приспособливаются под средний сегмент клиентуры. И этот сегмент растёт более быстрыми темпами, чем собственно РВ для особо элитных клиентов. В то же время для каждого сегмента существует свой пакет обслуживания, часть услуг и продуктов не предоставляется клиентам среднего сегмента. Кроме того, в каждой стране РВ имеет свои специфические черты, обусловленные в первую очередь правовыми особенностями данного государства.

Традиционно считалось, что РВ наиболее развит в Швейцарии, где чаще всего предпочитают хранить капитал состоятельные клиенты. Данные проанализированного в работе рейтинга показывают, что такой выбор не всегда достаточно обоснован и что в последнее время Швейцария уже не является единственным глобальным центром управления частным капиталом. Кроме того результаты рейтинга частных компаний по управлению активами, которые работают в сфере РВ, показывают, что в Швейцарии как в стране банков, не развита сеть компаний по управлению активами. Первенство в этой области принадлежит Германии.

Мы приходим к выводу, что ослабление позиций Швейцарии в сфере управления частным капиталом начало проявляться еще до недавнего мирового финансового кризиса, а в послекризисный период данная тенденция приобрела устойчивый характер. Определенное влияние оказала обострившаяся конкуренция между странами в контексте глобализации международных финансов. Однако согласно отчету PricewaterhouseCoopers за 2011 г., опрос респондентов показал, что центры размещения капитала по-прежнему сосредоточены в Швейцарии.

Проведенный анализ дает основания определить Китай, Индию, Бразилию, США и Россию перспективными странами для развития РВ. Эволюции сектора частного банковского обслуживания в этих странах будет способствовать и другое обстоятельство: европейский рынок данного сектора уже достиг своего максимума, и больших рывков в этом направлении здесь ожидать не приходится. Между тем, страны с развивающимися рынками (emerging markets) представляют наибольший интерес для западных бизнесменов.

В *третьей главе* определены тенденции и перспективы развития РВ в России с учетом мирового опыта.

В *первом параграфе* «Оценка развития рынка РВ в России» исследование состояние российского рынка РВ, оценены конкурентные преимущества и определены проблемы его развития.

На развитие сегмента РВ в РФ влияет несколько факторов. Во-первых, востребованность со стороны клиентов, заинтересованных в профессиональном управлении капиталом. Во-вторых, увеличение уровня доходов россиян. Кроме того, развитие направления РВ обусловлено ростом экономики, развитием потребительского банковского сектора в целом.

С учетом специфики деятельности финансовых учреждений России и менталитета клиентов наиболее востребованным на сегодня является классический РВ, который одновременно обеспечивает конфиденциальность вкладов, в тоже время служа инструментом престижа в определенной среде.

Мы считаем, что российские банки имеют достаточно весомые

конкурентные преимущества перед иностранными финансово-кредитными институтами, но стоит выделять и преимущества зарубежных банков. Сравнительный анализ конкурентоспособности российских банков в сфере кредитования позволил внести определенный вклад в теорию и практику кредита.

Российская специфика банковского обслуживания затрудняет возможность разделения персональных средств клиента и его капитала в бизнесе. Таким образом, в российской практике имеет место смешение как средств, так и самих понятий управления паевыми фондами, управления в рамках Global Asset management и в РВ. На наш взгляд, это препятствует реальной оценке успешности банка в том или ином направлении.

В целом, с авторской точки зрения зарубежные банковские институты в условиях нестабильной экономической среды, подверженной кризисным явлениям, являются более привлекательными для российского крупного капитала. В то же время российские структуры РВ предпочтительны для клиентов средней обеспеченности, на сегменте персонального обслуживания которых имеются значительные незанятые ниши, заполнение которых позволит отечественным банкам получить необходимый опыт работы в сегменте РВ, повысит их конкурентоспособность на мировых рынках и обеспечит диверсификацию российских активов в глобальном масштабе.

На наш взгляд, сегодня российский рынок еще не готов к полноценной работе в формате РВ в чистом виде, требует значительной зрелости рынка финансов услуг, а также высокого уровня финансовой грамотности институтов, предоставляющих такие услуги. В то же время, хотя РВ в России находится еще на раннем этапе развития и его потенциальная клиентура не вполне сформирована, можно говорить о национальной специфике этих услуг.

Второй параграф «Построение продуктового ряда российского РВ» содержит анализ и систематизацию практических аспектов позиционирования российских банков в комплексе услуг РВ и структуры данного комплекса услуг и сервиса.

В России клиенты в основной массе владеют капиталом в первом поколении и в основном формируют спрос на классические банковские операции и инвестиционные вложения капитала, хотя часто пользуются и льготными кредитными линиями. С ростом числа потенциальных клиентов РВ начали меняться их предпочтения и необходимость в спектре получаемых услуг.

В российской практике сложилась тенденция, в соответствии с которой банки лоббируют не только собственные продукты, но и рекомендуют продукты других контрагентов, т.е. российский сектор РВ идет в сторону открытой архитектуры, предлагая лучшее, что есть на рынке.

По результатам анализа сложившейся практики нами определены четыре наиболее распространенных варианта управления капиталом:

1) передача средств в доверительное управление небольшой компании;
2) заключение договора об индивидуальном доверительном управлении;

3) наем персонального трейдера;

4) создание собственной управляющей компании.

Рынок LSM в России, на наш взгляд, сегодня находится в начальной стадии своего развития. Обратим внимание на то, что понятие небанковских услуг в зарубежной и отечественной банковской практике несколько различается.

Классический FO в нашей стране существует в необычном виде, совершенно отличном от классического швейцарского. Реструктурированное управление делами семьи учитывает нюансы законодательства и структуру капитала.

На основании анализа деятельности основных российских банков, позиционирующихся в сфере PB, нами скомпоновано содержание продуктового ряда данного сегмента. Данное содержание подведено под разработанный нами комплекс услуг и сервиса по управлению капиталом (см. рис. 1) и получено позиционирование банков на российском рынке (рис. 2). Анализ удельного веса элементов PB в продуктовом ряде российских банков подтверждает выявленные во время исследования тенденции позиционирования банков в данном сегменте. Данные исследования в отношении отечественных банков ранее не проводились в отечественной теории и практике.

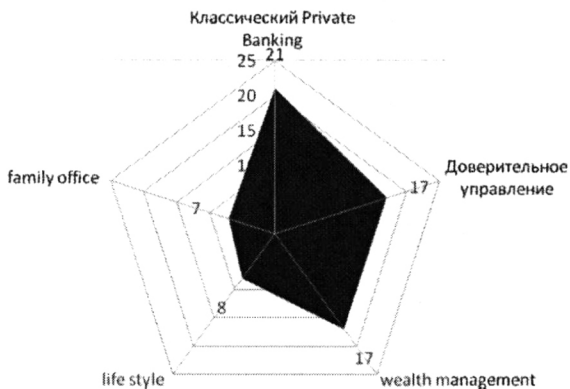


Рис. 2. Позиционирование российских банков в комплексе услуг Private banking

На основании проведенного анализа мы считаем, что развитие отечественного и зарубежного РВ имеет разную структуру и удельный вес элементов продуктового ряда (рис. 3). Так, продуктовый ряд зарубежных банков состоит, в основном, из такого значительного количества финансовых инструментов и связанных с ними продуктов, что банки зачастую не в состоянии в полном объеме позиционироваться еще и в небанковской сфере. В этой связи в спектре оказываемых услуг LSM практически отсутствуют, перейдя в более престижный клиентский сегмент - FO. В то же время ограниченное предложение банковских продуктов в российском РВ вынуждает банки включать в продуктовый ряд дополнительные сопутствующие услуги для повышения его привлекательности. Поэтому уровень предложения непосредственно банковских продуктов в России существенно ниже аналогичного спектра за рубежом.

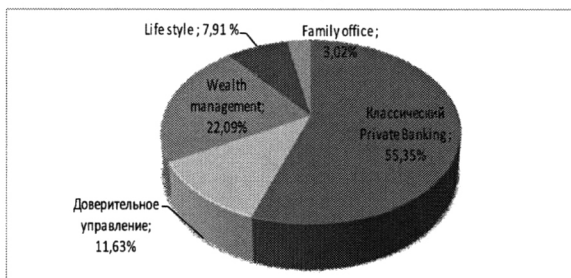


Рис. 3. Структура комплекса услуг и сервиса Private banking в практике российских банков

В целом, российская практика дает основания утверждать, что сложно разделить непосредственно банковские услуги и продукты, сопутствующие им, т.к. все они имеют инвестиционную направленность в рамках РВ.

В *параграфе 3* «Перспективы развития и направления совершенствования РВ в России» приведены авторские разработки по совершенствованию деятельности российских банков в сфере РВ и обозначены перспективы развития данного сектора в составе финансового рынка.

Основываясь на анализе деятельности банков в сфере РВ, нами разработана такая методика работы с состоятельными клиентами, внедрение которой позволит поднять на более высокий уровень качество обслуживания данной категории клиентов и повысить эффективность деятельности финансовых институтов в этой сфере.

В ходе анализа особенностей развития РВ в России нами отмечена нехватка грамотных банковских специалистов. Также имеет место дефицит

специалистов по доверительному управлению и далеко не всегда они соответствуют показателю цена/качество. В этой связи нами определены необходимые качества и требования к специалистам данной категории.

Исследование показало, что неправильная сегментация клиентов приводит к созданию нерелевантных с точки зрения клиентов продуктов. Как следствие – низкая степень доверия к кредитным институтам, специализирующимся на РВ, со стороны клиентов. Модели сегментации, заимствованные у западных коллег, не работают на постсоветском пространстве по многим причинам, а разработать собственные пока смогли очень немногие банки. На практике отечественные банкиры сами ограничивают себе доступ к значительному количеству клиентов и предлагают неполный выбор продуктов, меньший того объема, который клиенты в состоянии получать в рамках точно определенных моделей сегментации. В этой связи нами предложена методика, которая дает возможность оценить доходность клиента РВ для банка, целесообразность перевода такого клиента из розничного обслуживания на индивидуальное или оценивать степень эффективности обслуживания VIP-клиентов, относящихся к различным подгруппам (см. табл.).

Построенная нами модель регионального охвата сектора РВ (рис. 4) показала, что в ближайшее время в связи с насыщенностью рынка в Москве, Санкт-Петербурге и других городах, банки начнут активно предлагать услуги РВ в регионах в конкурентной борьбе за состоятельных клиентов. Таким образом, особое значение для развития РВ в России имеет региональная клиентура, которой нужен сервис, соответствующий ее образу жизни.

Исходя из анализа практики развития отечественного и зарубежного РВ, в будущем нам видится два пути развития его инфраструктуры: 1) открытие отдельных залов по работе с VIP-лицами внутри розничного отделения (так действует большинство банков России и стран СНГ); 2) открытие специализированных отделений по обслуживанию клиентов (на наш взгляд, это более предпочтительно для серьезного развития РВ).

С точки зрения особенностей банковского обслуживания, нами также предлагается два направления. Во-первых, аналогично опыту Европы предполагается развитие непосредственно РВ как основного механизма vip-обслуживания в банковской структуре. Для этого, во-первых, необходимо отделить личное состояние от корпоративного и разграничить риски бизнеса и личного состояния. Во-вторых, в соответствии с российской практикой обслуживания VIP-клиентов – диверсифицировать риск бизнеса, способствующий сохранению и, как следствие, приумножению личного состояния.

Комплекс показателей доходности клиента для банка

Показатель	Формула расчета	Обозначения
Чистый привлеченный капитал	$NC = K - L$	L - величина выданных клиенту ссуд (loan) K - сумма привлеченных средств (остатки на счетах клиента, векселя, акции банка у клиента, средства в качестве обеспечения)
Капитал, инвестированный в клиента	$KI = L + C + O$	O - накладные расходы по операциям банка с клиентом (Overhead costs) C - валовые издержки на привлечение капитала (costs)
Валовая прибыль от управления капиталом (gross profit)	$GP = P - O$	P - валовый доход от клиента банка (gross profit)
Чистая прибыль от управления капиталом (net profit)	$NP = P - C - O$	

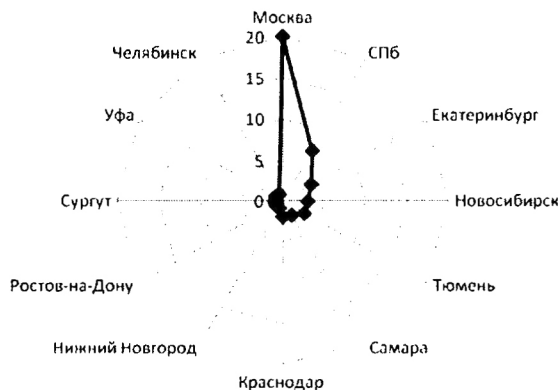


Рис. 4. Региональный охват сектора Private banking

Мы уверены, что со временем РВ в России перерастет в ФО, когда банки станут обслуживать не только отдельно взятого состоятельного клиента, но и всю его семью. Сейчас у нас есть возможность анализировать классический, западный вариант и адаптировать лучшие предложения зарубежных коллег к российским условиям.

В **Заключении** диссертационного исследования в обобщенном виде сформулированы все основные выводы и обобщены разработанные автором предложения.

В **Приложениях** приведены графические объекты и таблицы, в которых отражена дополнительная информация об индивидуальном банковском обслуживании частных клиентов.

Основные публикации автора по теме диссертации

1. Хаустова М.Н. Private banking в теории и практике. // Проблемы современной экономики. Евразийский международный научно-аналитический журнал. 2010. №3 (35) С. 231-234.

2. Хаустова М.Н. Мировой опыт управления крупными вкладами физических лиц // Актуальные проблемы развития мирохозяйственных связей. СПб.: Изд-во МБИ, 2009. С. 136-148.

3. Хаустова М.Н. Категория Private banking: проблема определения в отечественной теории и практике // Роль молодежи в инновационном развитии России. Всероссийский научно-практический симпозиум. СПб.: Изд-во ИМЦ «НВШ-СПб», 2009. С. 342-348.

4. Хаустова М.Н. Проблемы элитного банковского обслуживания физических лиц в условиях мирового экономического кризиса. // Народное хозяйство. 2010. №3. С. 320-328.

5. Хаустова М.Н. Private banking: основные тенденции и перспективы развития в России // Экономическая безопасность: современные проблемы. Материалы весенней конференции молодых ученых-экономистов 23 апреля 2010г. СПб.: Издательский центр экономического факультета СПбГУ, 2010. С.109-110.

6. Хаустова М.Н. Обслуживание состоятельных клиентов: опыт Швейцарии // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2011. №1. С.138-147.

Подписано в печать 11.04.2012г. Формат 60х84/16

П.л. 1,25. Уч.-изд.л 1,25. Тир. 100 экз.

Отпечатано в типографии ООО «Турусел»

197376, Санкт-Петербург, ул. Профессора Попова д.38. toroussel@mail.ru

Зак. № 13380 от 11.04.2012г.

102